

## 「お客様アンケート」へのご協力ありがとうございます。

いつも当法人サービスをご利用頂き、誠にありがとうございます。

例年行っております「お客様アンケート」ですが、より皆様の率直なご意見をいただきたく、内容についても検討し、変更しながら実施させていただいております。

また、日頃施設に足をお運びになられた際にも、利用していただけるよう「ご意見箱」を設置しておりますが、なかなか投函して頂くことは少ないようでございます。

ただ、相談や苦情の窓口として、相談員に直接いろいろなご意見をお寄せ頂いておりますので、出来るだけ、皆様の想いに沿って検討・対応していきたいと思っております。

毎回ご希望としてお寄せ頂いているのに、なかなか改善できないハード面の問題等の説明不足、情報が上手く伝わらず、勘違いからの誤解などもございますので、ご家族との懇談の場、コミュニケーションを図る機会を増やしていけたらと思っております。

皆様にはお願いですが、年に1回のアンケートだけでなく、是非、皆様を感じたその時に声を出していただきたいと思えます。タイムリーにお声掛け頂くことで対応が直ぐ出来ますし、お客様がどう感じていらっしゃるかを知ることで次に進むことが出来ます。直ぐに解決できないことであっても、互いの想い、立場の理解、状況を説明することが出来ますので、「その時に伝えて頂く」に越したことは無いと考えています。その点をご理解頂き、ご協力いただければ幸いです。

いつも沢山の温かい感謝のお言葉を頂戴し、職員一同何よりの励みとなっております。また、改善を求めるとご意見につきましても、より良い施設作り、より良いケアに活かすためのありがたいご意見として、真摯に受け止め、改善に努めたいと考えております。

今後とも、皆様のご支援・ご協力を心からお願い申し上げます。

総合施設長

佐々木 みつ子

## 双葉ヶ丘デイサービスセンター お客様アンケート集計結果

[平成25年12月実施]

対象: 64名      回答37件

施設面	不満	やや不満	どちらとも いえない	満足	非常に満足	無回答	合計
立地・環境	0	1	1	16	13	6	37
清潔感・臭気	0	1	2	15	13	6	37
騒音・室温	0	2	2	16	10	7	37
照明・色彩	0	1	5	15	10	6	37
トイレ・浴室・洗面設備	0	1	1	17	12	6	37
センター全般の雰囲気	0	0	3	11	18	5	37

介護・サービス面	不満	やや不満	どちらとも いえない	満足	非常に満足	無回答	合計
介護の内容(全般に)	0	0	4	13	14	6	37
レクの回数・内容	0	0	6	11	14	6	37
1日の過ごし方	0	0	5	9	16	7	37
排泄の際の配慮	0	1	3	11	13	9	37
入浴時の対応	0	0	4	7	12	14	37

食事面	不満	やや不満	どちらとも いえない	満足	非常に満足	無回答	合計
食事の味	0	0	5	14	12	6	37
食事の食べ易さ	0	0	1	17	11	8	37
料理の品数	0	0	4	15	11	7	37
食事の温かさ	0	0	3	13	13	8	37
食事の雰囲気	0	0	3	16	11	7	37
料金設定	0	1	3	14	13	6	37

職員の対応	不満	やや不満	どちらとも いえない	満足	非常に満足	無回答	合計
挨拶・言葉遣い	0	0	2	7	24	4	37
受付・電話対応	0	0	1	8	23	5	37
見学・面接時の対応	0	0	3	8	17	9	37
意見・相談・苦情の対応	0	0	1	10	18	8	37
緊急時の対応	0	0	3	6	20	8	37
送迎時の対応	0	0	1	8	24	4	37
管理者・責任者の対応	0	0	2	9	21	5	37

当センターの総合的評価は	不満	やや不満	どちらとも いえない	満足	非常に満足	無回答	合計
	0	0	0	6	14	17	37

当センターの選択理由(複数可)	地域包括支援センターからの紹介	民生委員など地域の紹介	担当ケアマネからの紹介	自宅から近い	言葉遣いや態度など、対応が良いから	その他
	10	1	18	22	9	4

※その他の理由・・・◆友人の紹介 ◆センターを見学させて頂き本人が決めました ◆近所の人が利用してたから  
◆老老介護なので、こちらが動けないところフォローして頂きありがたいです ◆家族が選んだため

●今後、どのようなサービスの充実、導入を期待しますか。

- ・遠足、外出の回数を増やしてほしい。
- ・今のところ特にありません。今まで通りでお願いいたします。
- ・たまには「お買物の日」などいかがでしょうか。仙台市場のそばにお魚市場があり、どうでしょう。
- ・特にないです。(複数回答)
- ・今までどおりで結構です。(複数回答)
- ・大丈夫です。
- ・今でも充分にしてもらっています。
- ・今まで通りで満足ですので宜しく願い致します。
- ・本人は現状のままで一応満足しているのでしょうか、毎週火曜日を楽しみにしています。
- ・一年とも言えなく、できることも時々できなくなると思いますが、今まで通り施設の中の散歩をお願いします。又、排泄の方も間に合わないこともあると思うので、配慮お願い致します。
- ・外に出る機会が少ない私達に対しては、遠足その他の行事をふやしてほしい。
- ・今のままで十分でございます。今後もよろしく願い致します。
- ・老老介護の現状を御理解頂き、送迎等にほんとうに助けて頂いて感謝です。ショートステイやデイサービスなどの諸機関への対応や手続きなどが慣れておらず、疲れが出て戸惑う事も多く出て来ました。 よろしく申し上げます。
- ・若い時とちがいを重ねると、足腰が思うにまかせずデイサービスにゆくのが、何より楽しく過ごさせて頂き、こんな幸せがないと感謝致しております。その他はのぞみません。
- ・食事の面でも、施設内での対応についても満足しており、今後も質を落とさないよう対応の方、宜しく申し上げます。

●センター、職員、サービスのご要望、ご意見等お気づきの点。

- ・家内の好きな囲碁やカラオケなどができるよう計らって頂いて、お陰様で退屈しないで喜んでおり、ありがたいと思っています。従って今のサービスで十分と感じています。
- ・いつも細やかな配慮を頂き感謝しております。
- ・今後ともよろしく願いいたします。(複数回答)
- ・介護士のマナー、環境整備、心づかい、行くのが楽しみの当事者です。
- ・特にございません。これからも、よろしく申し上げます。(複数回答)
- ・欲を言いません。
- ・いつも心良くして頂いて感謝しております。私一人では何も出来ませんので、担当の方にも恵まれているのだと思います。
- ・本人の状態等、すべてお気づかいいただけてます事、感謝しております。
- ・こちらのわがままにも心良く対応していただき感謝致します。
- ・皆様には、大変お世話になり有りがとうございます。いつも職員の方々に、お声がけ頂いている様子でとても楽しく行っております。
- ・至れり尽くせりで本人も大満足して行っておりますので感謝感謝です。 ありがとうございます。これから日増しに手が掛かると思いますが、宜しく願い致します。
- ・担当者の心のぬくもりを感じています。
- ・いつも気くばりが行き届いていてとても感謝しております。
- ・家族の事情で出たり入ったりで本当に申訳ありませんでした。でも皆様、心よく迎え送りをしてくださきありがとうございました。今後どうぞよろしく願い致します。
- ・とても温かく優しく接して頂き、又センター内職員が一丸となってお仕事をなさっている様子に感動し感謝する日々でした。本人も安心して、毎日を平穩に平和に過ごしております。今後ともよろしく願いいたします。
- ・車で七夕祭りを見に行ったり、遠足(仙台城址)に行ったりなど、楽しい行事を考えていただいて本当にありがたいです。職員の方々の笑顔に癒されます。 今後共、よろしく願い致します。
- ・いつも親切にしてもらい感謝です。
- ・いつも元気に丁寧に応待して下さい、義母も日々元気になって来て、大変喜ばしく思います。職員の皆さんが、きめ細やかにして下さい、安心して、おまかせしています。

※平成25年度双葉ヶ丘デイサービスセンターアンケートにご協力いただきまして誠に有難うございました。